

ARGOMENTO

ANALIZZARE LA CONOSCENZA CHE GLI UTENTI privati di AEM Torino Distribuzione hanno dell'azienda e dei servizi da essa erogati. Produrre un quadro dinamico che consenta confronti con il passato e che dipinga possibili scenari per il futuro

OBIETTIVO

RICOSTRUIRE L'IMMAGINE PERCEPITA DELL'AZIENDA. Individuare punti di debolezza e di forza nei servizi offerti e graduarli in base all'importanza loro riconosciuta. Attraverso il confronto con i risultati passati valutare l'efficacia delle iniziative messe in atto da AEM Torino Distribuzione per rispondere alle carenze precedentemente emerse.

SOLUZIONE

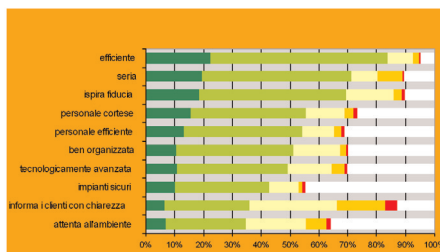
Questionario CAPI somministrato ad un campione rappresentativo di oltre 1000 famiglie residenti nell'area servita da AEM Torino Distribuzione (utenze AEM). Ricorso ad un **campione di tipo panel** per la raccolta di serie storiche.

BENEFICI

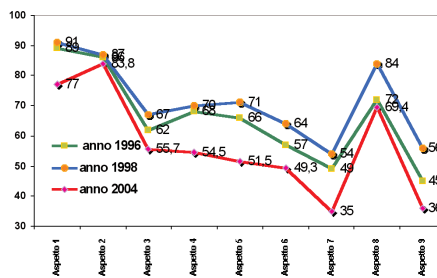
La raccolta di dati in serie storica attraverso l'utilizzo di un panel per il monitoraggio frequente delle opinioni degli utenti ha consentito la messa a punto di piani per il CRM operativo e la valutazione della loro efficacia.

Per una società di servizi, tali informazioni sono di vitale importanza. Infatti, ha seguito della liberalizzazione del mercato introdotta dal "Decreto Bersani", un'efficiente cura del cliente diviene un'esigenza imprescindibile per chi voglia operare nel mercato della fornitura di energia.

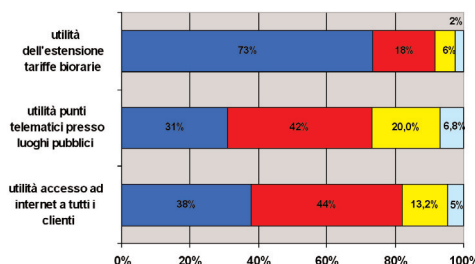
Chiedendo agli utenti di prospettare i criteri sui quali riposeranno le loro scelte future è possibile, analizzando i desiderata raccolti, **costruire il profilo di un'azienda di distribuzione di energia elettrica ideale** e confrontarlo con quello di AEM Torino Distribuzione per capire in quale direzione muovere i passi futuri.



Per la maggioranza degli intervistati l'azienda è efficiente, seria ed ispira fiducia, ma è carente nei suoi rapporti con gli utenti e con l'ambiente



L'analisi di tipo panel consente il confronto dell'immagine dell'azienda nel tempo



Non tutti i servizi che l'azienda valuta di introdurre sono percepiti utili dagli utenti